



İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.15
Yayın Tarihi	01.07.2021
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	12.08.2022

Revizyon Takip Tablosu

No	Tarih	Açıklama	Sayfa No
00	01.07.2021	İlk Yayın	3
01	12.08.2022	Standardın 5.1.2 maddesine göre düzenlenerek eksikler giderilmiştir.	2,3

Bu doküman ROYALCERT PERSONEL BELGELENDİRME HİZMETLERİ ANONİM ŞİRKETİ 'ne aittir. Yazılı izin olmadan kopya edilemez veya çoğaltılarak dağıtılamaz.



İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.15
Yayın Tarihi	01.07.2021
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	12.08.2022

1. Kapsam ve Amaç

Bu prosedür, merkezimizin tüm faaliyetlerinde, başvuru sahiplerinden, adaylardan, belgelendirilmiş kişilerden, işverenlerden, hizmet alanlardan veya ilgili diğer kesimlerden alınan itiraz ve şikayetlerin çözülmesi amacıyla uygulanacak faaliyetleri ve sorumlulukları kapsar.

2. Tanımlar

Şikayet : Merkezimizin faaliyetleri, adaylar veya belgelendirilmiş kişiler hakkında uygunluk değerlendirmesi yapılması amacıyla yapılan bilgilendirme.

İtiraz : Merkezimizin faaliyetleri sırasında alınan olumlu veya olumsuz kararların tekrar değerlendirilmesi yönündeki talep.

3. Uygulama

Adaylar, belgelendirme sürecine ilişkin memnuniyetsizlik ve önerilerini, diledikleri zaman Merkez web sitesi, e-posta aracılığı ile veya elden dilekçe ile iletebilirler. Adaylar İtiraz ve şikayet prosedürüne talep olmaksızın web sitesinden erişebilirler. Şikayet ve İtiraz süreci tüm taraflara adil ve eşit şekilde uygulanmaktadır. Belgelendirme süreci hakkında yapılacak itiraz ve şikayetler, itiraz veya şikayete konu olan olayın gerçekleşmesinden itibaren en geç 30 iş günü içerisinde yapılabilir. Ancak Sınav sonuçlarına ilişkin yapılacak itirazlar, sonuçların açıklanmasını takiben 7 gün içinde yapılmalıdır. Bu sürenin geçirilmesi durumunda sınavlara ilişkin yapılacak itirazlar kabul edilmez. Adli soruşturma gerektiren durumlarda ise bu süre dikkate alınmaz, adli soruşturma için geçerli olan yasal zamanaşımı süresi dikkate alınır. İtiraz ve şikayetlerde, itiraz veya şikayet gerekçesi net olarak ifade edilmeli, başvuru sahibinin kimlik ve iletişim bilgileri net olarak belirtilmiş olmalıdır.

İtirazlar, başvuru sahibi, adaylar veya belgelendirilmiş kişiler tarafından yapılabilir. Şikayetler ise, başvuru sahibi, adaylar ve belgelendirilmiş kişilerin yanı sıra, işverenler, hizmet alanlar veya ilgili diğer kesimler tarafından yapılabilir.

İtiraza konu olabilecek durumlar şunlardır.

- Başvuru şartlarına uygunluk
- Sınavın değerlendirilmesi
- Belgelendirme kararları
- Gözetim işlemleri
- Belge iptali, askıya alınması, kapsamının genişletilmesi veya daraltılması işlemleri

Şikayete konu olabilecek durumlar ise şunlardır.

- Merkez personelinin, belgelendirme politikasına uygun olmayan davranışları
- Tüm gizlilik ve güvenlik ihlalleri
- Belgelendirilmiş kişinin belgelendirme sözleşmesine uygun olmayan işlem ve davranışları

İtiraz ve şikayetler web sitemizde yayınlanan İtiraz ve Şikayet Formunun doldurulması suretiyle yapılmaktadır. E-posta veya merkeze gönderilen itiraz veya şikayet dilekçeleri Sınav sonrası işlemler personeli tarafından kayıt altına alınır.

İtirazlar, öncelikle ilgili Karar Verici tarafından şikayetler ise Belgelendirme Müdürü tarafından değerlendirilir. İtiraz veya şikayete bir çözüm üretilebilmesi için önceki benzer itirazın veya şikayetlerin sonuçlarını göz önüne alınır ayrıca gerekli çalışmalar yerine getirilir. Eğer bir çözüm üretilebilir ve üretilen bu çözüm itiraz veya şikayet sahibi tarafından uygun görülür ise, öngörülen çözüm uygulanarak, en geç 15 iş günü içinde itiraz veya şikayet kaydı kapatılır.



İTİRAZ VE ŞİKAYETLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No	PR.15
Yayın Tarihi	01.07.2021
Revizyon No	01
Revizyon Tarihi	12.08.2022

Öngörülen çözüm, itiraz veya şikayet sahibinin itirazını veya şikayetini gideremez ise ilgili konu İtiraz ve Şikayet Komitesine havale edilir. İtiraz ve Şikayet Komitesi, karar verici ve belgelendirme müdürü tarafından çözüme ulaştırılmayan itiraz ve şikayetler olduğunda toplanır. Komite, itiraz ve şikayetin konusuna göre belirlenmektedir. Bu kapsamda oluşturulacak İtiraz ve Şikayet komitesinde itiraz ve şikayet ile ilgili olmayan bir sınav merkezi çalışanı, merkez dışından belirlenecek bir avukat ve ilgili sektörde teknik bilgi/deneyime sahip bir üyeden oluşur. Üyeleri Genel Müdür atar ve azleder. Üyelerin görevlerinden ayrılmaları durumunda yeni üyeler Genel Müdür tarafından atanır. Konu ile ilgili tüm bulgu, İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formuna işlenir.

İtiraz ve Şikayet Komitesi, konu ile ilgili bulguları ve kayıtları inceleyerek, konunun komiteye havale edildiği gün itibari ile en geç 15 iş günü içerisinde itiraz veya şikayete ilgili ayrıntılı bir görüş sunar. Sunulan görüş doğrultusunda Genel Müdür en geç 5 iş günü içinde itiraz ve şikayeti karara bağlar ve karar itiraz sahibine sınav operasyon sorumlusu tarafından bildirilir. İtiraz veya şikayet sahibinin talebi olumlu bulunursa, ilgili kişi veya kişilerin haklarını koruyacak düzenlemeler yapılır ve gerekli durumlarda düzeltici ve önleyici faaliyet başlatılabilir.

İtiraz ve şikayetin yapılması, araştırılması ve itirazla ilgili karar verme aşamaları, itiraz edene karşı ayrımcı faaliyetlere sebebiyet vermemek adına tüm personele Gizlilik ve Tarafsızlık Taahhünamesi imzalatılarak güvence altına alınmıştır.

Süreç hakkında itiraz veya şikayet sahibi hangi yöntem ile başvuru yapmış ise yine aynı yöntem ile bilgilendirilir. Ayrıca mümkün olduğunda resmi olarak bilgilendirme yapılır. İtiraz sahibi itiraz sonuçlarını ayrıca yazılım üzerinden kullanıcı adı ve şifresini girerek takip edebilir.

İtiraz ve Şikayet Komitesi, merkezimiz bünyesinde şikayet ve itirazların değerlendirilmesinde görüş sunan bir merci olup son karar Genel Müdür'ündür

4. Yetki ve Sorumluluklar

ROYALCERT belgelendirme itirazları ele alma prosedüründe ki tüm kararlardan sorumludur. İtiraz ve şikayetlerin elden alınmasında Belgelendirme Müdürü görevlidir. Elden iletilen itiraz ve şikayetlerin işleme alınması için kayıt altına alınmasından Kalite Yöneticisi sorumludur. İtirazların ön değerlendirmesi Karar Verici, şikayetlerin ön değerlendirmesi Belgelendirme Müdürü tarafından yapılır. Şikâyet edene bildirilecek olan karar, şikâyete konu faaliyetlerde önceden yer almamış olan personel tarafından verilir veya gözden geçirilir ve onaylanır. İtiraz veya şikayetin karar sürecinde yer alan personel ile ilgili olması durumunda konu şikayet ve itiraz komitesine havale edilir. Komitede şikayete konu personel de yer alamaz.

İtiraz ve şikayetlerin İtiraz ve Şikayet Komitesi'ne havale edilmesi, komitenin oluşturulması, değerlendirme sonucunda ortaya çıkan görüş doğrultusunda kararların verilmesi Genel Müdür'ün sorumluluğundadır. Sonuç ile ilgili başvuru sahibine gerekli yanıtların iletilmesi Belgelendirme Müdürü, kayıtların gerekli şekilde kapatılıp kapatılmadığının kontrolü Genel Müdür tarafından gerçekleştirilir.

5. İlgili Dokümanlar

- GT.08 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Komisyonu Görev Tanımı
- FR.01 İtiraz ve Şikayet Formu
- FR.02 İtiraz ve Şikayet Değerlendirme Formu
- L.05 İtiraz ve Şikayet Takip Listesi